

サービス付き高齢者向け住宅立入検査 指摘事項・指導事項事例集

立入検査において比較的好く見受けられた指摘事項・指導事項を事例集としてまとめました。

この事例集を基に、事前に確認して、円滑な立入検査にご協力いただきますようお願いいたします。

令和5年6月27日

横浜市健康福祉局高齢健康福祉部高齢施設課

横浜市建築局住宅部住宅政策課

目次

目次	・・・・・・・・ 1
ハード編	
ケース 1 「バルコニーにおけるエアコンの室外機の高さ」	・・・・ 3
ケース 2 「手すり子の内法寸法」	・・・・ 4
ケース 3 「エレベーターホールの寸法」	・・・・ 5
ケース 4 「2階以上の共用廊下の足掛かり」	・・・・ 6
契約書関係編	
ケース 1 「入居契約書内の原状回復の項目について」	・・・・ 7
ケース 2 「運営指導の窓口の連絡先」	・・・・ 8
ケース 3 「要介護状態になった際の住替え契約など」	・・・・ 9
ケース 4 「住宅の管理規程」	・・・・ 10
登録事項関係編	
ケース 1 「特定の条件に該当する入居者の家賃等 の登録情報」	・・・・ 11
ケース 2 「契約書や重要事項説明書など様式の登録」	・・・・ 12
ケース 3 「食事の提供について」	・・・・ 13
ケース 4 「契約書等へその他サービスの明記」	・・・・ 15
ケース 5 「登録事項等の説明書（高齢者住まい法 17 条関係） の作成と入居者への説明」	・・・・ 16
運営関係編	
ケース 1 「状況把握サービスの提供」	・・・・ 17
ケース 2 「生活相談員の日中常駐」	・・・・ 18
ケース 3 「勤務表の区分け」	・・・・ 20
ケース 4 「サービス提供の記録」	・・・・ 21
ケース 5 「事故発生防止のための指針及び研修」	・・・・ 22
ケース 6 「運営懇談会の開催」	・・・・ 23
ケース 7 「入居者資格」	・・・・ 24
ケース 8 「帳簿の保存」	・・・・ 25

【凡例】

サ高住	…サービス付き高齢者向け住宅
高齢者住まい法	…高齢者の居住の安定確保に関する法律
共管住まい法施行規則	…国土交通省・厚生労働省関係高齢者の居住の安定確保に関する法律施行規則の一部を改正する省令 (平成 23 年 8 月 12 日 施行)
指針	…横浜市サービス付き高齢者向け住宅整備運営指導指針

■ハード編■

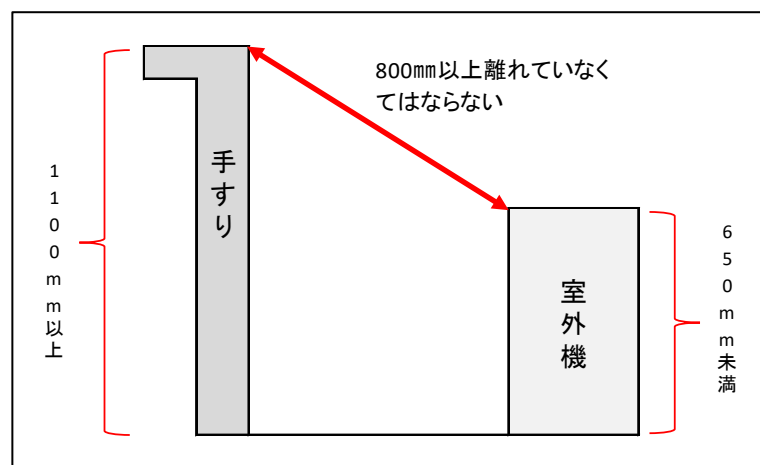
ケース 1

バルコニーに設置されたエアコンの室外機の高さが床面から 650mm 未満のため足がかりとなるが、足がかりから 800mm 以上の高さに手すりの高さが確保できていない。

- (1) 関係法令等：共管住まい法施行規則第三十四条第 1 項第九号の国土交通大臣の定める基準 1 (4) ロ バルコニーに係る基準②

腰壁等の高さが 300 mm 以上 650 mm 未満の場合にあっては、腰壁等から 800 mm 以上の高さに達するように設けられていること。

- (2) 解説 : 高齢者住まい法に定める基準において、バルコニー等に置かれている室外機等は床面から 650mm 未満のものは、入居者にとって足がかりになるとされています。
その場合、足がかりとなるものの最上部端部から、手すり最上部端部までの距離が 800mm 以上ない場合、手すりの高さが高齢者住まい法上の基準を満たしていても、入居者に落下の可能性ありとなり、指摘事項となります。
- (3) 改善例 : 室外機の下にゴム板などで、底上げをして、650mm 以上になるように改善する。室外機を吊り下げ式にして対応する。



ケース2

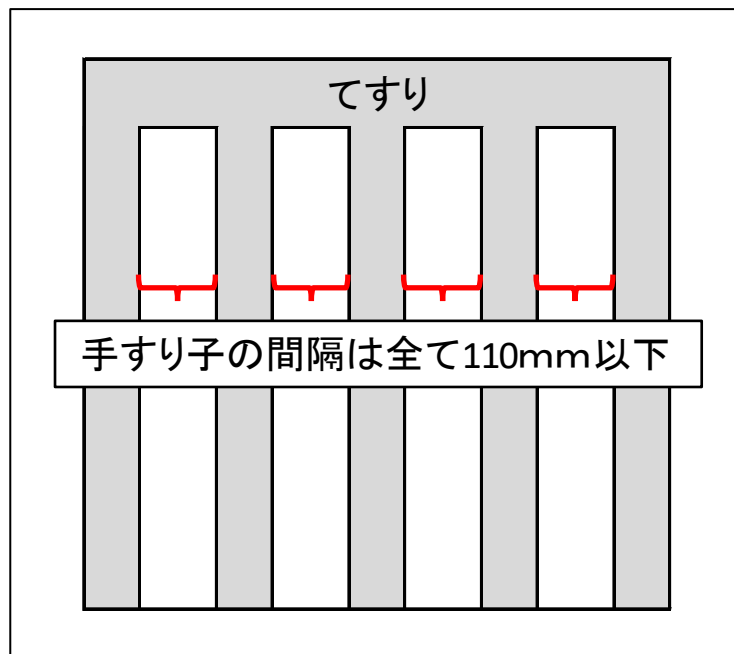
道路側住戸のバルコニーについて、手すり子の内法寸法が110mm以下ではない。

- (1) 関係法令等：共管住まい法施行規則第三十四条第1項第九号の国土交通大臣の定める基準1(3)ハ

転落防止のための手すりの手すり子であって、床面、腰壁等又は窓台その他足がかりとなるおそれのある部分（以下「窓台等」という。）（腰壁等又は窓台等にあつては、その高さが650ミリメートル未満のものに限る。）からの高さが800ミリメートル以内の部分に存するものの相互の間隔が、内法寸法で110ミリメートル以下であること。

- (2) 解説：高齢者住まい法に定める基準において、手すり子の内法寸法は110mm以下でなければ、落下の危険性がありとなり、指摘事項に該当します。

- (3) 改善例：手すり全体にアクリル板等を張り付けることで対応する。



ケース 3

エレベーターホールの寸法について、一辺を 1,500mm とする正方形の空間が確保できていない

- (1) 関係法令等：共管住まい法施行規則第三十四条第 1 項第九号の国土交通大臣の定める基準 2 (3) イ

エレベーター及びエレベーターホールの寸法が、次に掲げる基準に適合していること。

①エレベーターの出入り口の有効な幅員が 800mm 以上であること。

②エレベーターホールに一辺を 1,500mm とする正方形の空間を確保できるものであること。

- (2) 解説 : 高齢者住まい法に定める基準において、エレベーターホールは一辺を 1,500mm とする正方形の空間が確保できる寸法であることとされていますが、イスや装飾品等を置いているため、基準を満たしていない住宅が見受けられました。
- (3) 改善例 : イス等を設置しているために基準を満たしていない場合は、撤去し、一辺を 1,500mm とする正方形の空間を確保してください。

ケース 4

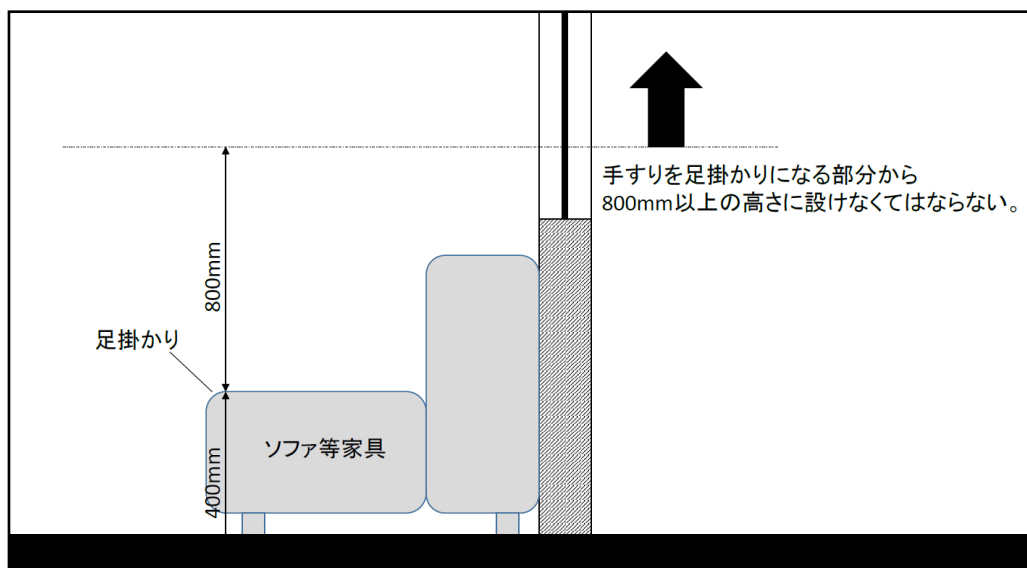
共用廊下の腰窓の下部にソファ等家具があり、足掛かりになっている。

- (1) 関係法令等：共管住まい法施行規則第三十四条第1項第九号の国土交通大臣の定める基準1(4)ロ、指針9(6)ア

転落防止のための手すりが次の基準に沿って設けられていること。

②窓台等の高さが300mm以上650mm未満の場合にあっては、窓台等から800mm以上の高さに設けられていること。

- (2) 解説：高齢者住まい法及び指針に定める基準において、2階以上の共用廊下の窓に窓台その他足がかりとなるおそれがある部分（以下、窓台等）から窓台等の高さに応じて所定の高さに転落防止のための手すりを設けることとされています。
- (3) 改善例：ソファ等家具を設置しているために基準を満たしていない場合は、家具を撤去する。



■ 契約書関係編 ■

ケース 1

入居契約書内の原状回復の項目において、国土交通省が定める「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」に則って協議を行うこととなっていない。

(1) 関係法令等：指針 13(1)イ

敷金を受領する場合には、その額は6か月分を超えないこととし、退去時に居室の原状回復費用を除き全額返還すること。ただし、賃料及び共益費の滞納等入居者の債務の不履行が存在する場合には当該債務の額を敷金から差し引くことができる。なお、原状回復の費用負担については、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改訂版）」（平成23年8月国土交通省住宅局）を参考にすること。

- (2) 解説 : 住宅の退去時において、原状回復費用で問題が起こることが多いことを踏まえ、国土交通省より「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」が作成されています。
- 横浜市では、制度住宅の性質上、サ高住の退去時の原状回復費用については、このガイドラインに則った協議をしていただくよう、お願いしています。

ケース 2

登録事項等についての説明書及び施設内に表示されている運営指導の窓口に誤りがあった。

(1) 関係法令等：指針 11(9)

サービス付き高齢者向け住宅に対する指導業務を所掌している横浜市の窓口の電話番号を重要事項説明書等に記載するとともに住宅内の見やすい場所に表示し、入居者及びその家族等に周知すること。

(2) 解説：指針 11(9)において、サ高住に対する指導業務を所掌している横浜市の窓口の電話番号を、登録事項等についての説明書等に記載するとともに、見やすい場所に表示し、入居者及びその家族等に周知することと定めています。

(3) 改善例：次のとおり、運営指導の窓口の電話番号を登録事項等についての説明書等に記載するとともに、住宅共用部に表示する。

【サービス付き高齢者向け住宅 運営指導の窓口】	
〇〇〇〇住宅 生活相談員	045-XXX-XXXX
横浜市健康福祉局高齢施設課	045-671-4117
横浜市建築局住宅政策課	045-671-4121

ケース 3

入居者が一定の要介護状態になったことを理由として、一般居室から住替える契約、もしくは解除する契約になっているにもかかわらず、一連の手続きを入居契約書又は管理規程上明らかにしていない。

(1) 関係法令等：指針 14(2)ク

一定の要介護状態になった入居者が、一般居室から介護居室若しくは提携ホームに住み替える契約の場合、入居者が一定の要介護状態になったことを理由として契約を解除する契約の場合、又は、介護居室の入居者の心身の状況に著しい変化があり介護居室を変更する契約の場合にあつては、次の手続きを含む一連の手続きを入居契約書又は管理規程上明らかにしておくこと。また、一般居室から介護居室若しくは提携ホームに住み替える場合の家賃相当額の差額が発生した場合の取扱いについても考慮すること。

- (ア) 医師の意見を聴くこと。
- (イ) 本人または身元引受人等の同意を得ること。
- (ウ) 一定の観察期間を設けること。

- (2) 解説 : 上記のように、入居者の要介護状態などを理由に、住替えや解除を行う契約とする場合、
- (ア) 医師の意見を聞くこと
 - (イ) 本人または身元引受人等の同意を得ること
 - (ウ) 一定の観察期間を設けること
- 以上の3点の手続きを含む一連の手続きを入居契約書又は管理規程上に記載していただく必要があります。

ケース 4

住宅の管理規程が策定されていない。

(1) 関係法令等：指針 11(1)

次に掲げる住宅の管理に関する事項について、管理規程を定め、入居者に対して配布すること。策定に当たっては、別に定める様式を参考にする。但し、以下の内容※を含み、入居者に対する説明事項を適切に提示している資料であれば、その呼称にかかわらず、管理規程として扱って差し支えない。

なお、高齢者住まい法第 9 条に基づき登録事項を変更した場合は、入居者に対して書面交付により変更内容の説明すること。

(2) 解説 : 横浜市は指針において、サ高住の管理に関する事項について管理規程を策定することとしています。

記載する内容として、(※)

ア 入居者の定員及び居室数

イ 組織の体制及び職員の配置状況

ウ 居室や共用設備等の利用に当たっての留意事項

エ 共益費、食費、介護費用等の利用料の詳細

オ サービスの内容及びその費用負担の詳細

カ 介護を行う場合の基準

(介護サービスを提供する場合の内容、料金等)

キ 医療を要する場合の対応

ク その他住宅の運営に関する重要事項

が規定されています。

なお、参考様式（要綱「別紙 2」）を定めているので、今後管理規程を作成する際の参考にしてください。

(3) 改善例 : 以上の内容を含んだ「管理規程」を策定する、または入居者に対する説明事項を適切に提示している資料を策定する。（その呼称にかかわらず、管理規程として扱うことができます。）

■登録事項関係編■

ケース 1

特定の条件に該当する入居者の家賃等が登録情報と異なっている。

(1) 関係法令等：高齢者住まい法第九条第1項

登録事業を行う者（以下「登録事業者」という。）は、第六条第一項各号に掲げる事項（以下「登録事項」という。）に変更があったとき、又は同条第二項に規定する添付書類の記載事項に変更があったときは、その日から三十日以内に、その旨を都道府県知事に届け出なければならない。

- (2) 解説 : 一部の住宅において、特定の条件に該当する入居者に対し、独自のルールを定め、家賃設定をしている場合があります。その場合には、国交省が提供している「サービス付き高齢者向け住宅情報提供システム」の家賃・共益費・敷金に関する特記事項にその情報を記載する必要があります。登録機関である「かながわ住まいまちづくり協会」を通して、情報の更新をしてください。
- (3) 改善例 : 情報提供システムの家賃・共益費・敷金に関する特記事項に独自のルールがある場合は、具体的に説明を記載する。

ケース 2

実際に現場で使用している契約書や登録事項等についての説明書（高齢者住まい法 17 条関係）の様式が、登録しているものと異なっている。

(1) 関係法令等：高齢者住まい法第九条第 1 項

登録事業を行う者（以下「登録事業者」という。）は、第六条第一項各号に掲げる事項（以下「登録事項」という。）に変更があったとき、又は同条第二項に規定する添付書類の記載事項に変更があったときは、その日から三十日以内に、その旨を都道府県知事に届け出なければならない。

(2) 解説 : 立入検査の際、現場で使用している契約書や登録事項等についての説明書（高齢者住まい法 17 条関係）が、公益社団法人かながわ住まいまちづくり協会を通して横浜市に登録していただいている様式と異なっている場合があります。

現場で使用している様式と、登録いただいている様式が異なる場合、最新の様式がどちらなのか確認し、登録と実態を一致させてください。また、サービス内容や料金等の記載が実態と異なるケースが見受けられます。サービス付き高齢者向け住宅情報提供システムに登録される情報は常に最新の状況を反映するよう心掛けてください。

ケース 3

現場では食事が提供されているが、登録されているサービス内容には「提供しない」と表記されている。

- (1) 関係法令等：高齢者住まい法第九条第1項
老人福祉法第二十九条第1項
老人福祉法施行規則第二十条の三
有料老人ホームを対象とした指導の強化について（老高発
0703 第1号平成26年7月3日）

【高齢者住まい法第九条第1項】

登録事業を行う者（以下「登録事業者」という。）は、第六条第一項各号に掲げる事項（以下「登録事項」という。）に変更があったとき、又は同条第二項に規定する添付書類の記載事項に変更があったときは、その日から三十日以内に、その旨を都道府県知事に届け出なければならない。

【老人福祉法第二十九条第1項】

有料老人ホーム（老人を入居させ、入浴、排せつ若しくは食事の介護、食事の提供又はその他の日常生活上必要な便宜であつて厚生労働省令で定めるもの（以下「介護等」という。）の供与（他に委託して供与をする場合及び将来において供与をすることを約する場合を含む。）をする事業を行う施設であつて、老人福祉施設、認知症対応型老人共同生活援助事業を行う住居その他厚生労働省令で定める施設でないものをいう。以下同じ。）を設置しようとする者は、あらかじめ、その施設を設置しようとする地の都道府県知事に、次の各号に掲げる事項を届け出なければならない。（以下、略）

【老人福祉法施行規則第二十条の三】

法第二十九条第一項に規定する厚生労働省令で定める便宜は、洗濯、掃除等の家事又は健康管理とする。

【有料老人ホームを対象とした指導の強化について（老高発 0703 第1号平成 26年7月3日）】

別添2 有料老人ホームの定義について 2. サービスの提供（抜粋）

○有料老人ホームにおいては、設置者が自ら介護等サービス提供する場合と、外部の者が設置者の委託を受けて介護等サービスを提供する場合とで、本質的な相違はないことから、老人福祉法第 29 条第 1 項において、委託契約により第三者が介護等サービスを提供する場合についても、有料老人ホーム事業に該当することを明確化している。

○しかしながら、同項の規定は、入居サービス提供者と介護等サービス提供者との間に直接の委託契約がない場合を一律に排除しているものではない。介護等サービス提供者には、入居サービス提供者と委託契約をした者から再委託をされた者など、すべての第三者のうち、実質的にサービスの提供を行なっている者を含むと解するものである。

○従って、入居者に対して、入居サービス又は介護等サービスのいずれかの提供者がもう一方の提供者を紹介・斡旋するなどにより、入居等サービスと介護等サービスが一体的に提供されていることが認められる事業については、有料老人ホーム事業として取り扱って差し支えない。

(2) 解説 : 立入検査の際、現場で提供されているサービス内容と登録されているサービス内容が一致しているかどうかについて確認します。また、新規登録及び登録更新の際には、老人福祉法第二十九条第 1 項の有料老人ホームの定義に該当するか否かについて、横浜市が判断します。

サ高住としてサービス提供していることに限らず、併設の事業所等が、介護保険外サービスとして食事提供や介護サービス等を提供している場合にも、有料老人ホームに該当するという判断になります。（具体的には、個々のケースごとに判断します。）

サ高住の登録内容と異なる運営実態がある場合は、登録変更が必要になりますので、速やかに手続きしてください。

なお、サ高住に登録することにより、有料老人ホームの届出は不要です。

(3) 改善例 : 登録内容と運営実態を再確認し、登録内容と運営実態の相違事項について「公益社団法人かながわ住まいまちづくり協会」に連絡し、速やかに変更手続きを行う。

ケース 4

入居契約書にはないリネンサービスなど対価を徴収するサービスを提供している。

(1) 関係法令等：指針 14 (2) ウ

入居者の費用負担についてはその料金について契約書等に明記すること。その際、最低限「賃料」「共益費」「状況把握サービス及び生活相談サービス（基本サービス）」「その他サービス」に分けて明記すること。また、その他のサービスの提供に係る契約については、可能な限り各サービスの対価をそれぞれ分けて明確に記載すること。

(2) 解説 : 費用負担については、その内訳を明確にした上で入居者と契約を締結することが求められています。状況把握サービス、生活相談サービス以外で対価を徴収するサービスを行う場合、契約書に「その他サービス」として項目ごとに明記してください。

(3) 改善例 : その他サービスを契約書に明記し、実態と登録内容が異なる場合は登録内容について「公益社団法人かながわ住まいまちづくり協会」に連絡し、速やかに変更手続きを行う。

ケース5

登録事項等についての説明書（高齢者住まい法17条関係）について入居者への説明、交付がされていない。

(1) 関係法令等：高齢者住まい法第17条

登録事業者は、登録住宅に入居しようとする者に対し、入居契約を締結するまでに、登録事項その他国土交通省令・厚生労働省令で定める事項について、これらの事項を記載した書面を交付して説明しなければならない。

(2) 解説 : 入居前に入居予定者に対し、高齢者住まい法第17条による登録事項等についての説明書を交付して説明することが求められています。

■ 運営関係編 ■

ケース 1

状況把握サービスを、資格者が毎日一回以上提供しておらず、提供した際にも記録として残していなかった。

- (1) 関係法令等：共管住まい法施行規則第十一条第1項第二号
指針 12(1)カ

【共管住まい法施行規則第十一条第1項第二号】

前号の状況把握サービスを、各居住部分への訪問その他の適切な方法により、毎日一回以上、提供すること。

【指針 12(1)カ】

状況把握のサービスの提供に際しては、毎日1回以上、資格者が以下に示す適切な方法のいずれかにより、能動的に入居者の状況を把握すること。

- (ア) 居住部分への訪問
- (イ) 電話
- (ウ) 居住部分内での入居者の動体を把握できる装置による確認
- (エ) 食事サービス等の提供時における確認等

- (2) 解説 : 共管住まい法施行規則第十一条第1項第二号において、状況把握サービスを、各居住部分への訪問その他の適切な方法により、毎日一回以上、提供することと規定されています。また、指針 12(1)カにおいても状況把握のサービスの提供に際しては、毎日1回以上、資格者が能動的に入居者の状況を把握することと定めており、一日一回以上は入居者の状況を把握する必要があります。

- (3) 改善例 : 資格者が上記記載の指針 12(1)カの方法等で毎日1回以上、入居者の状況を把握して記録を残す。

ケース 2

状況把握サービスや生活相談サービスは提供していたが、生活相談員が日中常駐していない。

- (1) 関係法令等：高齢者住まい法第七条第1項第5号、
共管住まい法施行規則第十一条第1項
指針 12(1)

【高齢者住まい法第七条第1項第5号】

入居者に国土交通省令・厚生労働省令で定める基準に適合する状況把握サービス及び生活相談サービスを提供するものであること。

【共管住まい法施行規則第十一条第1項】

法第七条第一項第五号の国土交通省令・厚生労働省令で定める基準は、次に掲げるものとする。

一 次のイ及びロに掲げる者のいずれかが、原則として、夜間を除き、サービス付き高齢者向け住宅の敷地又は当該敷地に隣接し、若しくは近接する土地に存する建物に常駐し、状況把握サービス及び生活相談サービスを提供すること。

【指針 12(1)】

状況把握サービス及び生活相談サービス

高齢者住まい法第7条第1項第5号に基づき、以下の基準によること。

※ 詳細は指針にてご確認ください。

- (2)解説 : 指針 12(1)に規定しているとおり、日中は生活相談員（高齢者住まい法第七条第1項第5号に基づく資格者）が365日常駐すること、概ね9時～17時は少なくとも1名以上が常駐することとなっています。
- さらに、有料老人ホーム該当住宅では、入居者の心身の状況に応じて、夜間も職員を配置してください。それ以外の住宅も配置するよう努めてください。
- 生活相談員が、他の職務又は併設事業所の職務を兼務している場合は、各職務の時間帯が重ならないように管理し、配置基準を順守してください。
- 登録内容と実際の職員配置が異なる場合は、早急に登録変更と手続きを行うなど、整合をとってください。登録変更の場合は、入居者にもその内容を説明してください。
- (3)改善例 : 日中及び夜間に常駐する職員のシフト表を適切に作成し、勤務実績を管理する。サ高住の他の職務又は併設事業所の職務を兼務している場合は、各職務について明確に区分したシフト表を作成する。

ケース 3

併設施設で兼務している職員のシフトを、サービス付き高齢者向け住宅部分のシフトと明確に区分していなかった。

(1) 関係法令等：指針 12(7)

当該住宅の職員が、介護サービスその他の業務を兼ねる場合にあっては、各職員について、それぞれが従事する業務の種別に応じた勤務状況を明確にする観点から、適切に勤務表の作成及び管理を行うこと。

(2) 解説 : 指針 12(7)において、当該住宅の職員が、介護サービスその他の業務を兼ねる場合にあっては、適切に勤務表の作成及び管理を行うこととされています。兼務をしている職員は業務の種別に応じた勤務状況を明確にする観点から、勤務表を分けてください。

(3) 改善例 : 兼務をしている職員については勤務表を職種ごとに分けて作成し、管理をする。

ケース 4

サービス提供の記録が無く、契約書に記載のあるサービスが提供された事実が確認できない。

(1) 関係法令等：高齢者住まい法第十九条

共管住まい法施行規則第二十一条第1項第3号

指針 12(2)エ

【高齢者住まい法第十九条】

登録事業者は、国土交通省令・厚生労働省令で定めるところにより、登録住宅の管理に関する事項で国土交通省令・厚生労働省令で定めるものを記載した帳簿を備え付け、これを保存しなければならない。

【共管住まい法施行規則第二十一条第1項第3号】

法第十九条の国土交通省令・厚生労働省令で定める事項は、次に掲げるものとする。

三 入居者に提供した高齢者生活支援サービスの内容

【指針 12(2)エ】

サービスの内容及び入居者の生活状況等について、介護記録として整理し、保存すること。

(2) 解説

：高齢者住まい法第十九条及び共管住まい法施行規則第二十一条第1項第3号に、入居者に提供した高齢者生活支援サービスの内容を記載した帳簿を備え付け、保存することと規定されています。提供したサービスの内容及び入居者の生活状況等について、介護記録として整理し、保存してください。契約通りにサービスを提供したという事実や入居者の生活に関することを日々記録することで、より適切なケアにつながり、万が一、事故やトラブルが起きた際にも、サービス提供時の状況を把握することが可能です。

また、食費を喫食数に応じて入居者に請求する場合は、記録と請求書の整合を確認する必要があります。ダブルチェックを行うなど、誤りが無いように管理してください。

ケース 5

事故発生防止のための指針を作成していなかった。また、事故発生防止に関する職員研修を定期的実施していなかった。

(1) 関係法令等：指針 11(10)ア

(10) 事故への対応

ア 事故の防止に向けた対応

(ア) 事故が発生した場合の対応及び事故発生時の家族等への報告の方法等が記載された事故発生防止のための指針を整備すること。

(イ) 事故発生防止のための職員に対する研修を定期的に行うこと。

(2) 解説 : 指針 11(10)アにおいて、事故が発生した場合の対応及び事故発生時の家族等への報告の方法等が記載された「事故発生防止のための指針」を整備することと定めています。また、事故発生防止のための職員に対する研修を定期的に行うことと記載されています。

(3) 改善例 : 事故発生防止のための指針を整備する。また、職員研修の年間スケジュールを組み、定期的に事故発生防止のための職員向けの研修を実施する。

ケース 6

定期的に運営懇談会を開催していない。(有料老人ホーム該当住宅)

(1) 関係法令等：指針 11(11)

有料老人ホーム該当住宅においては、事業の運営について、入居者の積極的な参加を促し、かつ、外部の者等との連携により透明性を確保する観点から、運営懇談会を設置し、その運営に当たっては、次の事項について配慮すること。ただし、入居定員が少ないなどの理由により、運営懇談会の設置が困難なときは、地域との定期的な交流が確保されていることや、入居者の家族との個別の連絡体制が確保されているなどの代替となる措置があり、かつ、当該措置が運営懇談会の代替となるものとして入居者への説明を行っている場合にあっては、この限りでない。……

- (2) 解説 : 指針 11(11)に、有料老人ホーム該当住宅においては、事業の運営について、入居者の積極的な参加を促し、かつ、外部の者等との連携により透明性を確保する観点から、運営懇談会を設置することと定めています。ただし、入居定員が少ないなどの理由により、運営懇談会の設置が困難なときは、地域との定期的な交流が確保されていることや、入居者家族との個別連絡が確保されているなどの代替となる措置があり、かつ、その旨を登録事項等についての説明書に記載するなどにより入居者に説明を行っている場合には、設置しないという対応も可能です。
- 入居者の状況、サービス提供の状況、月額利用料等の収支に関する内容を報告し、入居者の要望や意見を運営に反映するよう努めてください。

- (3) 改善例 : 定期的に運営懇談会を開催することによって、運営の透明性を確保する。

ケース 7

60 歳以下で入居資格がない方が入居している。

(1) 関係法令等：共管住まい法施行規則第 3 条

法第五条第一項の国土交通省令・厚生労働省令で定める年齢その他の要件は、六十歳以上の者又は介護保険法（平成九年法律第百二十三号）第十九条第一項に規定する要介護認定（以下単に「要介護認定」という。）若しくは同条第二項に規定する要支援認定（以下単に「要支援認定」という。）を受けている六十歳未満の者（地域再生法（平成十七年法律第二十四号）第十七条の七第一項に規定する認定市町村が、同法第十七条の二十四第一項に規定する生涯活躍のまち形成事業計画において、国土交通大臣及び厚生労働大臣が定める基準に従い、当該計画に記載された同法第五条第四項第十号に規定する生涯活躍のまち形成地域の区域内のサービス付き高齢者向け住宅の入居者について要件を別に定めた場合においては、当該要件に該当する者を含む。）であって、次に掲げる要件のいずれかに該当する者であることとする。

一 同居する者がいない者であること。

二 同居する者が配偶者（婚姻の届出をしていないが事実上夫婦と同様の関係にあるものを含む。以下この号において同じ。）、六十歳以上の親族（配偶者を除く。以下この号において同じ。）、要介護認定若しくは要支援認定を受けている六十歳未満の親族又は入居者が病気にかかっていることその他特別の事情により当該入居者と同居させることが必要であると都道府県知事が認める者であること。

(2) 解説 : サービス付き高齢者向け住宅の入居要件は 60 歳以上の者又は要介護認定もしくは要支援認定を受けた所定の要件を満たす者と定められていますので、それ以外の方は原則入居できません。

ケース 8

高齢者生活支援サービス提供に関する記録の保存の条項が契約終了後 2 年間の保存となっていた。

(1) 関係法令等：共管住まい法施行規則第 21 条第 3 項

第二十一条 法第十九条の国土交通省令・厚生労働省令で定める事項は、次に掲げるものとする。

- 一 登録住宅の修繕及び改修の実施状況
- 二 入居者からの金銭の受領の記録
- 三 入居者に提供した高齢者生活支援サービスの内容
- 四 緊急やむを得ず入居者に身体的拘束を行った場合にあっては、その態様及び時間、その際の入居者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由
- 五 入居者に提供した高齢者生活支援サービスに係る入居者及びその家族からの苦情の内容
- 六 高齢者生活支援サービスの提供により入居者に事故が発生した場合にあっては、その状況及び事故に際して採った処置の内容
- 七 サービス付き高齢者向け住宅の管理又は高齢者生活支援サービスの提供を委託により他の事業者に行わせる場合にあっては、当該事業者の商号、名称又は氏名及び住所並びに委託に係る契約事項及び業務の実施状況

2 前項各号に掲げる事項が、電子計算機に備えられたファイル又は磁気ディスクに記録され、必要に応じ登録事業者において電子計算機その他の機器を用いて明確に紙面に表示されるときは、当該記録をもって法第十九条の帳簿（次項において単に「帳簿」という。）への記載に代えることができる。

3 登録事業者は、帳簿（前項の規定による記録が行われた同項のファイル又は磁気ディスクを含む。）を各事業年度の末日をもって閉鎖するものとし、閉鎖後二年間保存しなければならない。

(2) 解説 : 入居者に提供した高齢者生活支援サービスの記録は各事業年度の末日から 2 年間の保存としてください。